

Mandantenbefragung 2009

Ergebnisse einer schriftlichen Mandantenbefragung der Kanzlei SHL Steuerberater

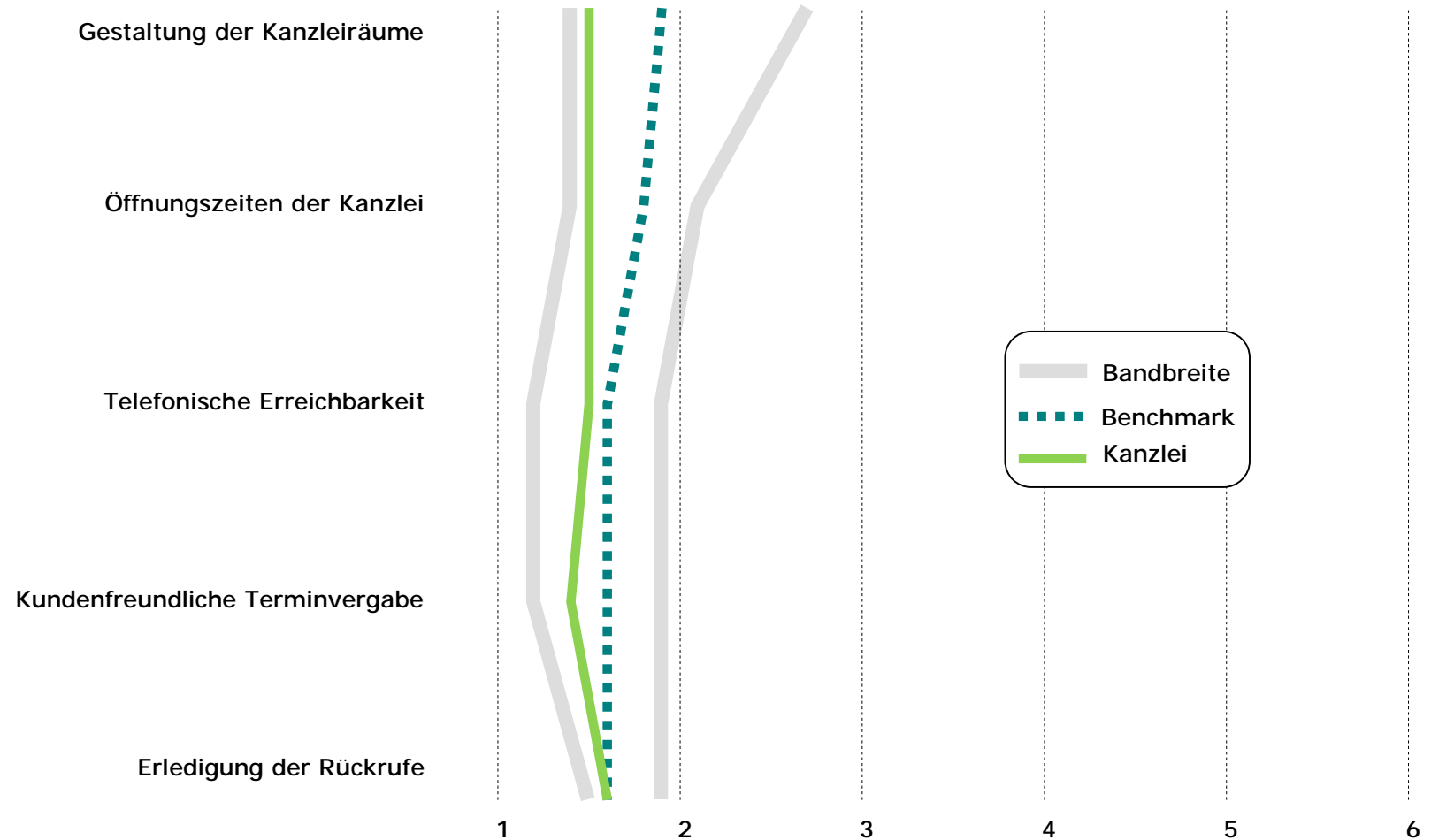


Die Kennzahlen des Benchmark basieren auf den Ergebnissen von Zufriedenheitsbefragungen bei Mandanten, die über DATEV durchgeführt wurden.

Je nach Kriterium beinhaltet der Benchmark im Schnitt rund 1.700 Nennungen, mindestens jedoch 1.000.

Der Orientierungsrahmen für die Kanzlei wird erweitert, indem anonym ausgewählte Best-/Worst-Cases als Bandbreite in den Vergleich mit einfließen.

Beurteilung allgemeiner Aspekte der Kanzlei

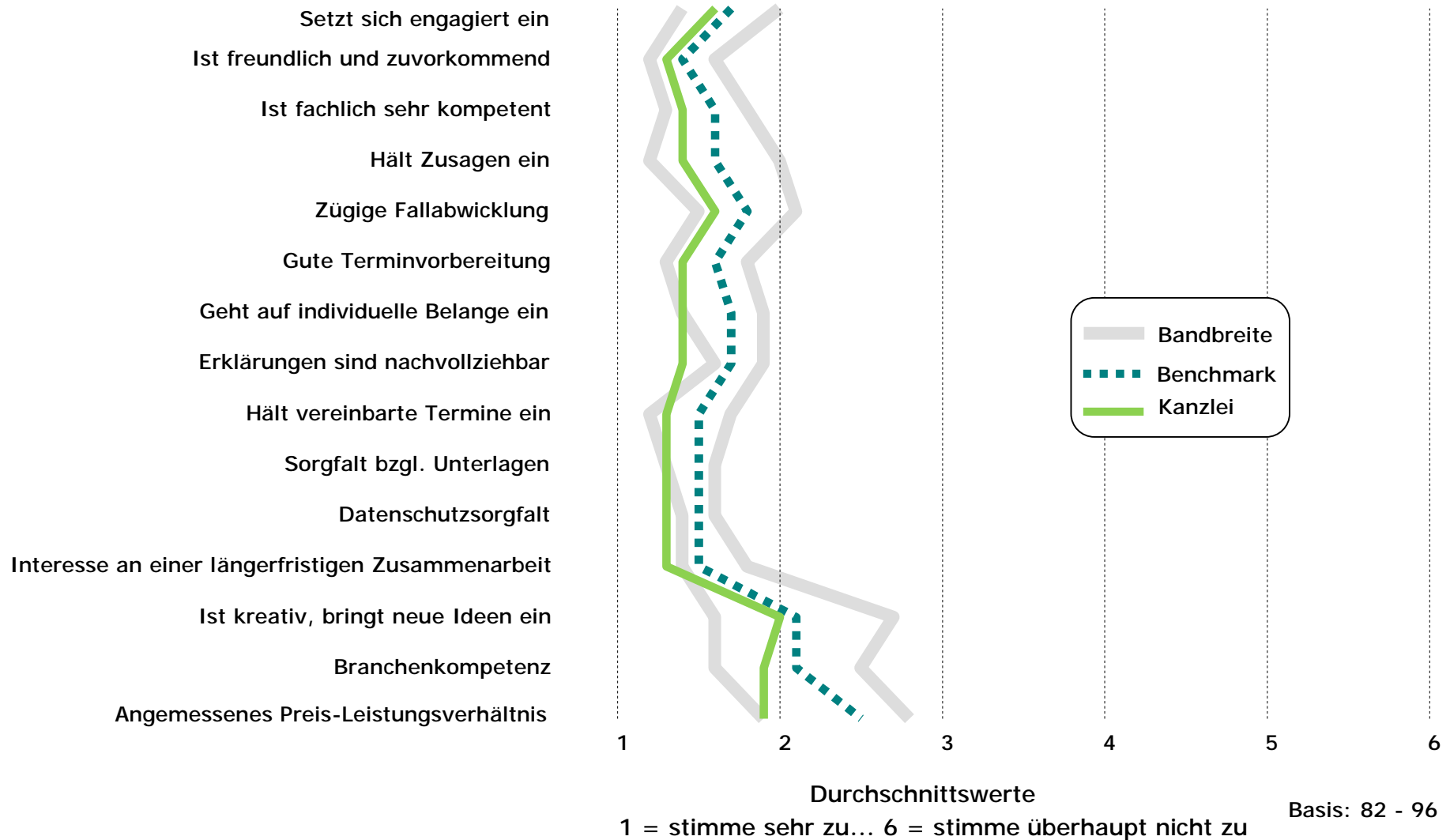


Durchschnittswerte

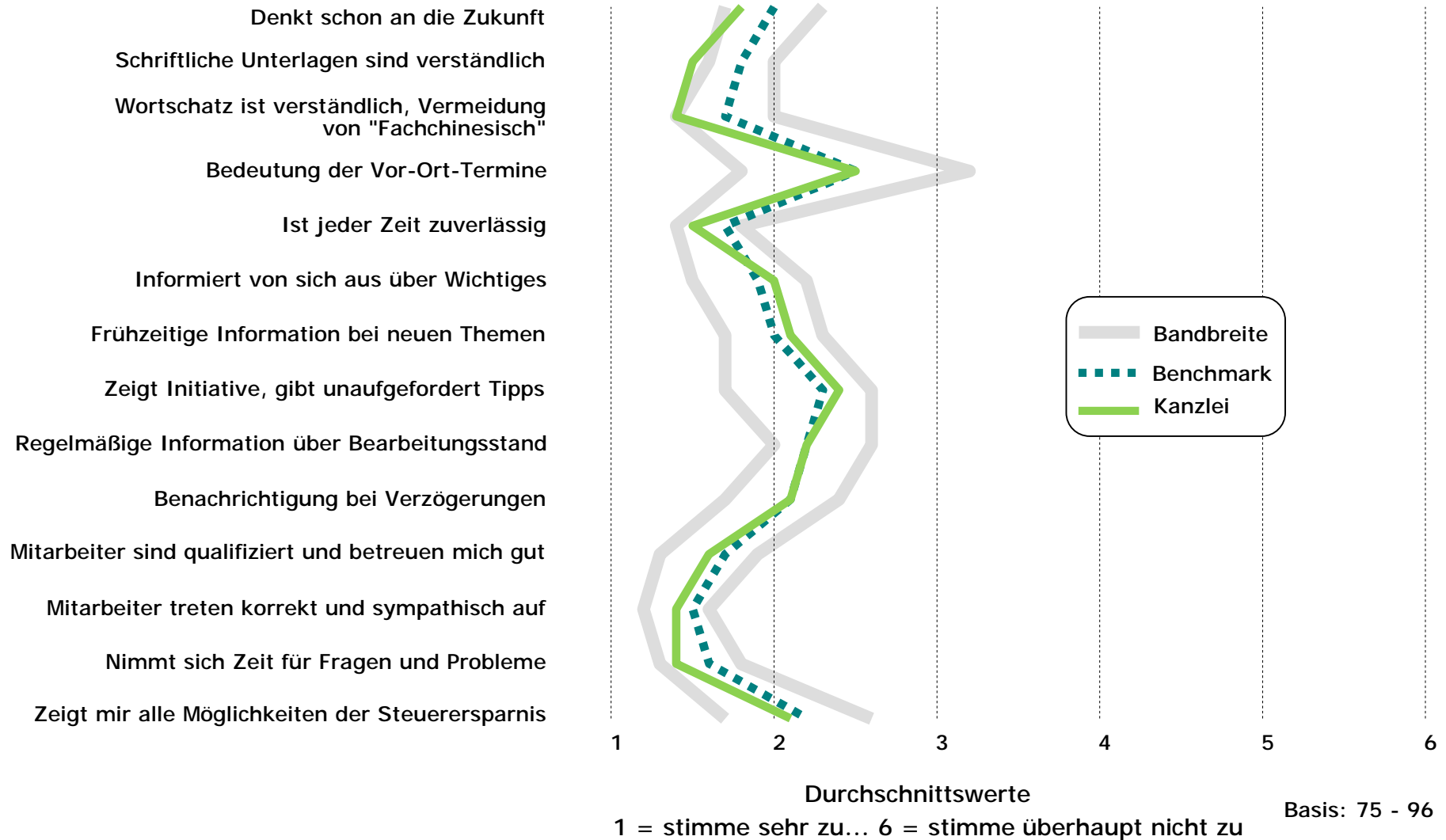
1 = sehr zufrieden... 6 = völlig unzufrieden

Basis: 91 - 94

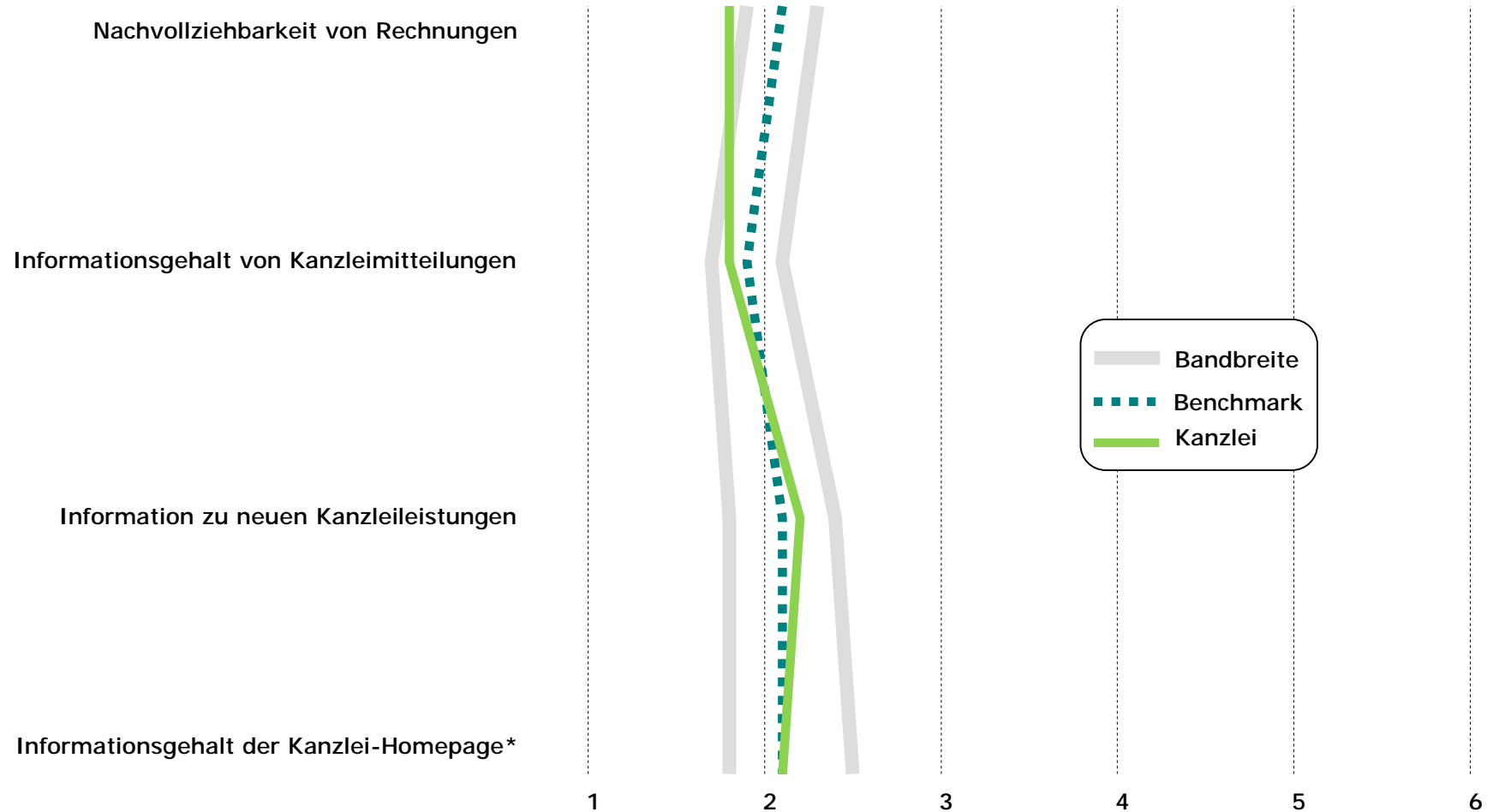
Bewertung verschiedener Kriterien zur Betreuung durch die Kanzlei (1)



Bewertung verschiedener Kriterien zur Betreuung durch die Kanzlei (2)



Beurteilung verschiedener Aspekte der Kanzleikommunikation



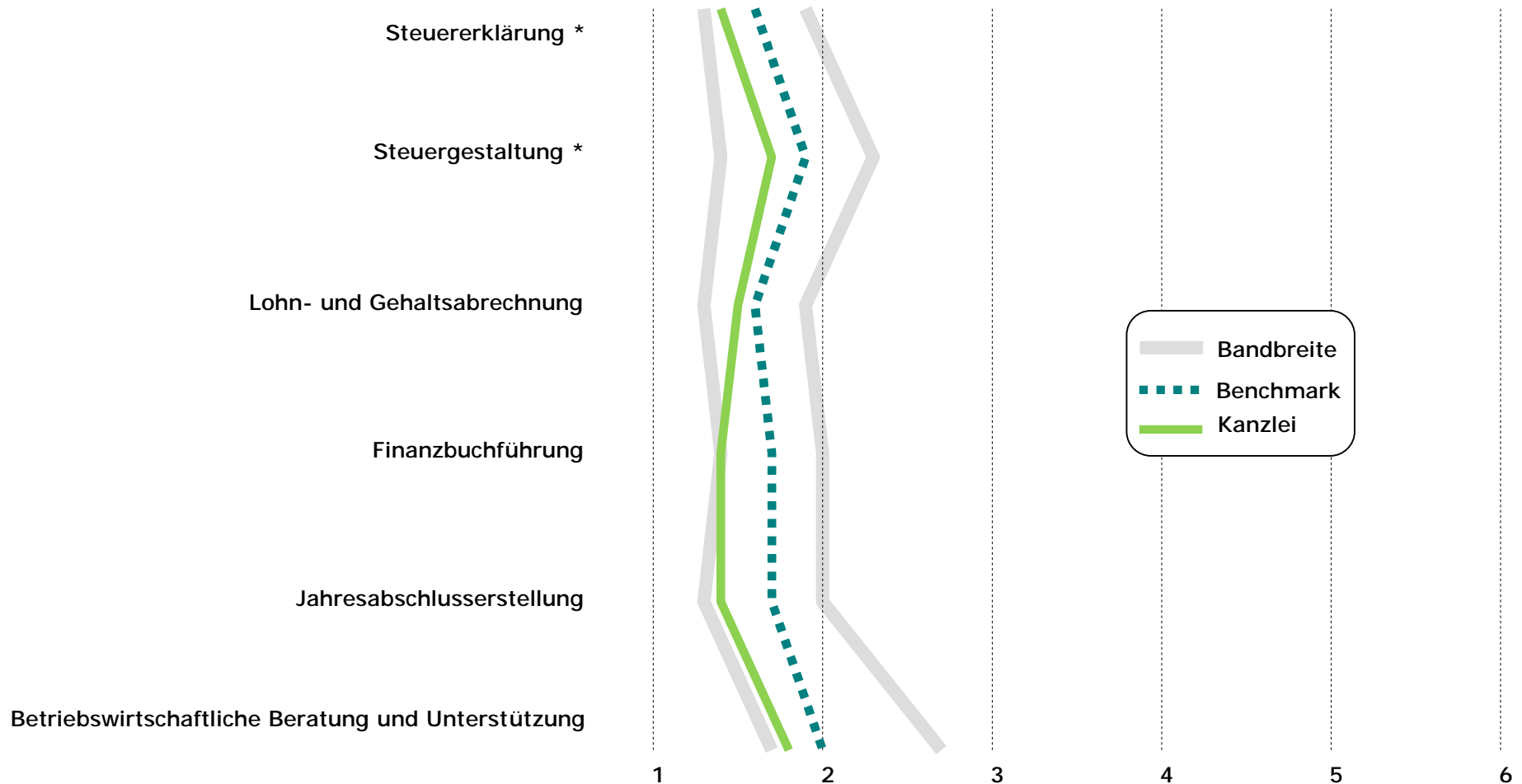
* Geringe Basis: 42

Durchschnittswerte

Basis: 59 – 92

1 = sehr zufrieden... 6 = völlig unzufrieden

Beurteilung der Beratungsqualität verschiedener Dienstleistungen



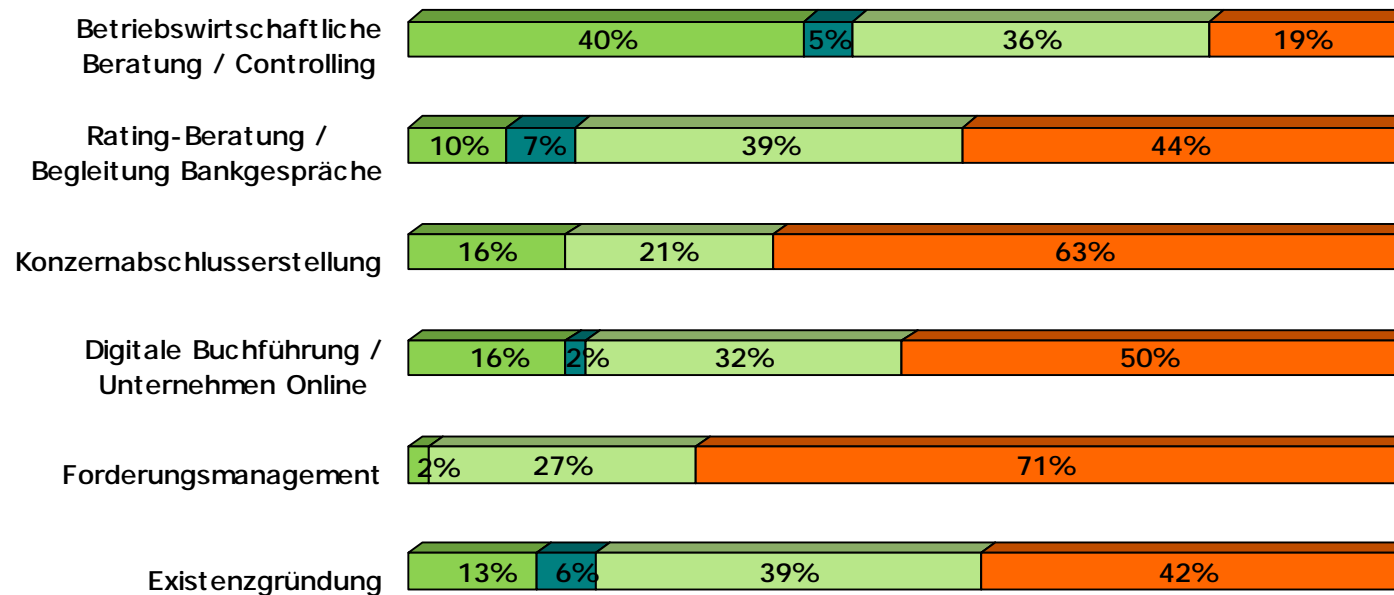
* Inkl. „privaten“ Nennungen (die weiteren Kriterien jeweils ohne)

Durchschnittswerte

Basis: 49 – 92

1 = sehr zufrieden... 6 = völlig unzufrieden

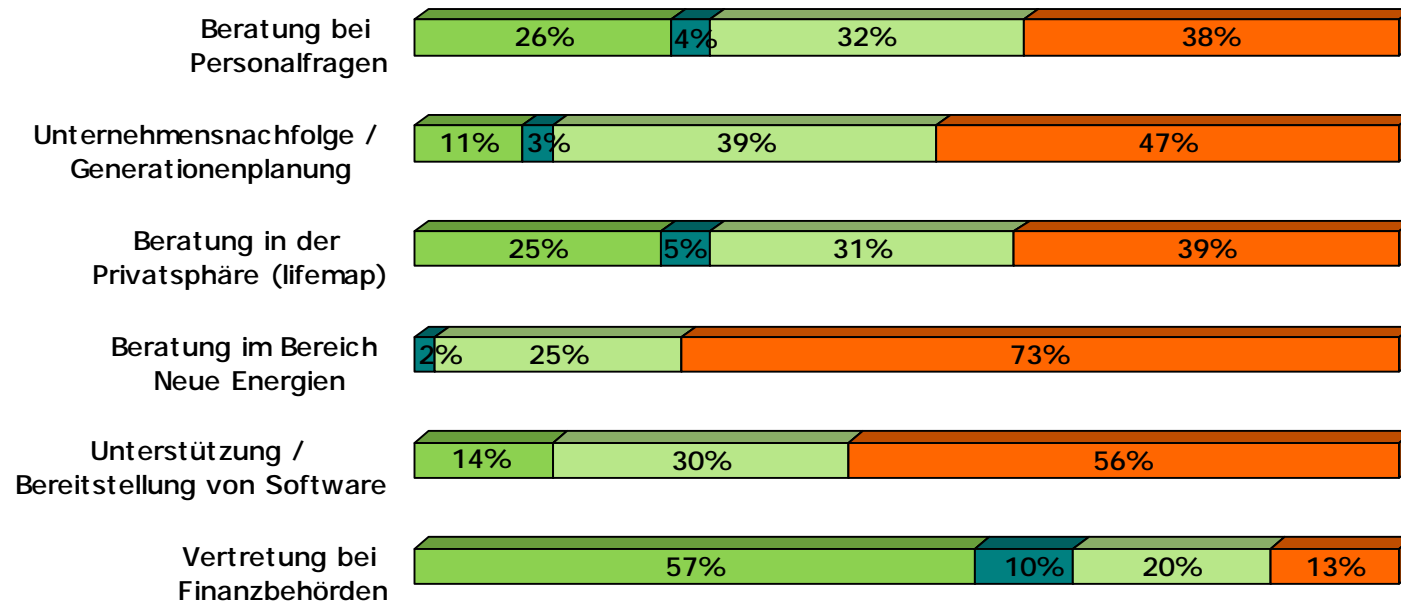
Bekanntheit, Nutzung und geplante Nutzung folgender Leistungen (1)



Hinweis: Ohne „private“ Nennungen

Basis: 51 - 62

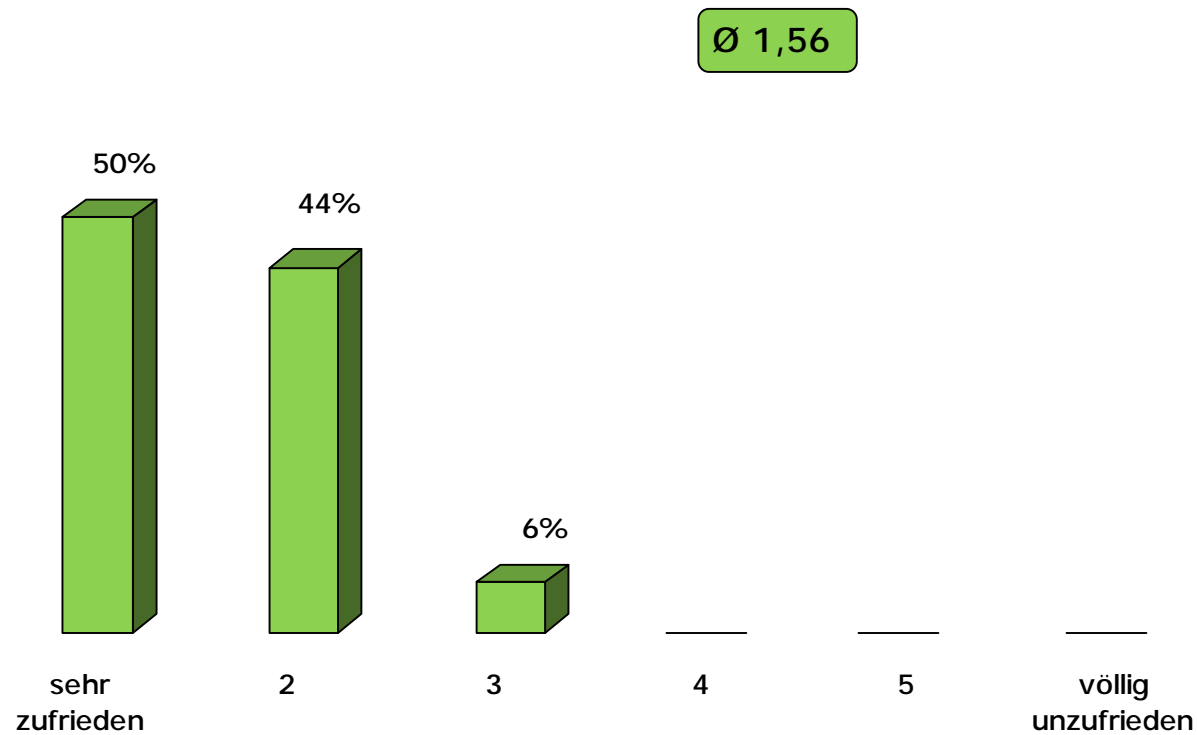
Bekanntheit, Nutzung und geplante Nutzung folgender Leistungen (2)



Hinweis: Keine sonstigen Nennungen; ohne „private“ Nennungen

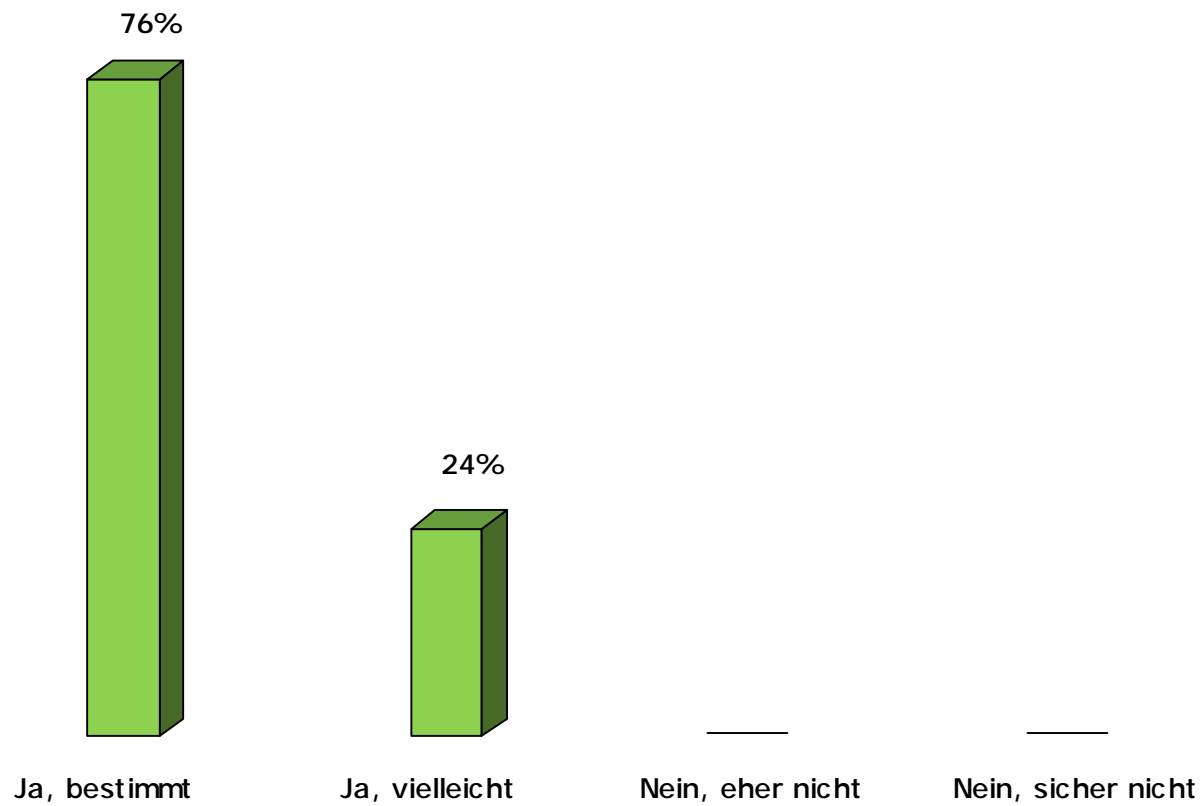
Basis: 56 - 61

Zufriedenheit mit der besuchten Veranstaltung



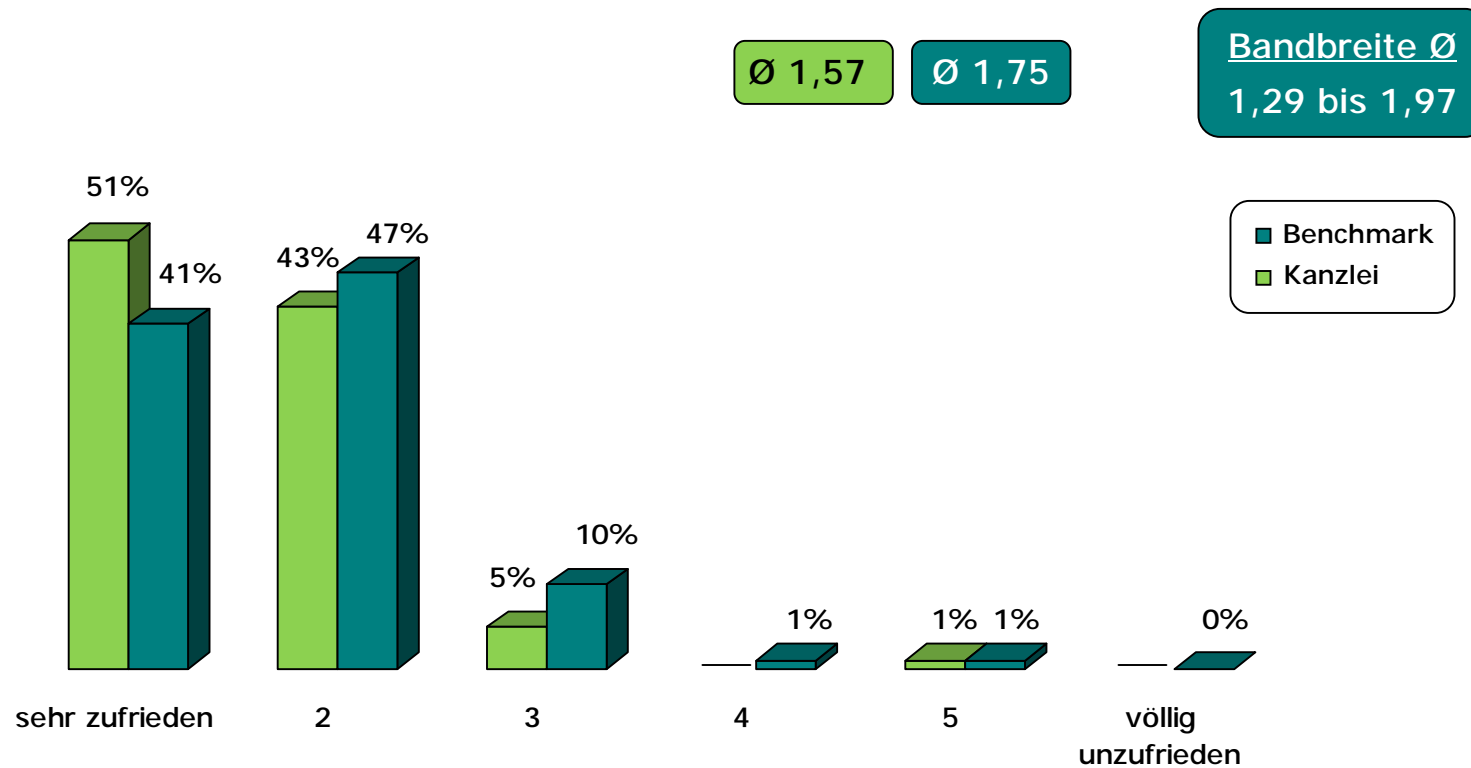
Basis: 16

Besuchsabsicht für künftige Veranstaltungen



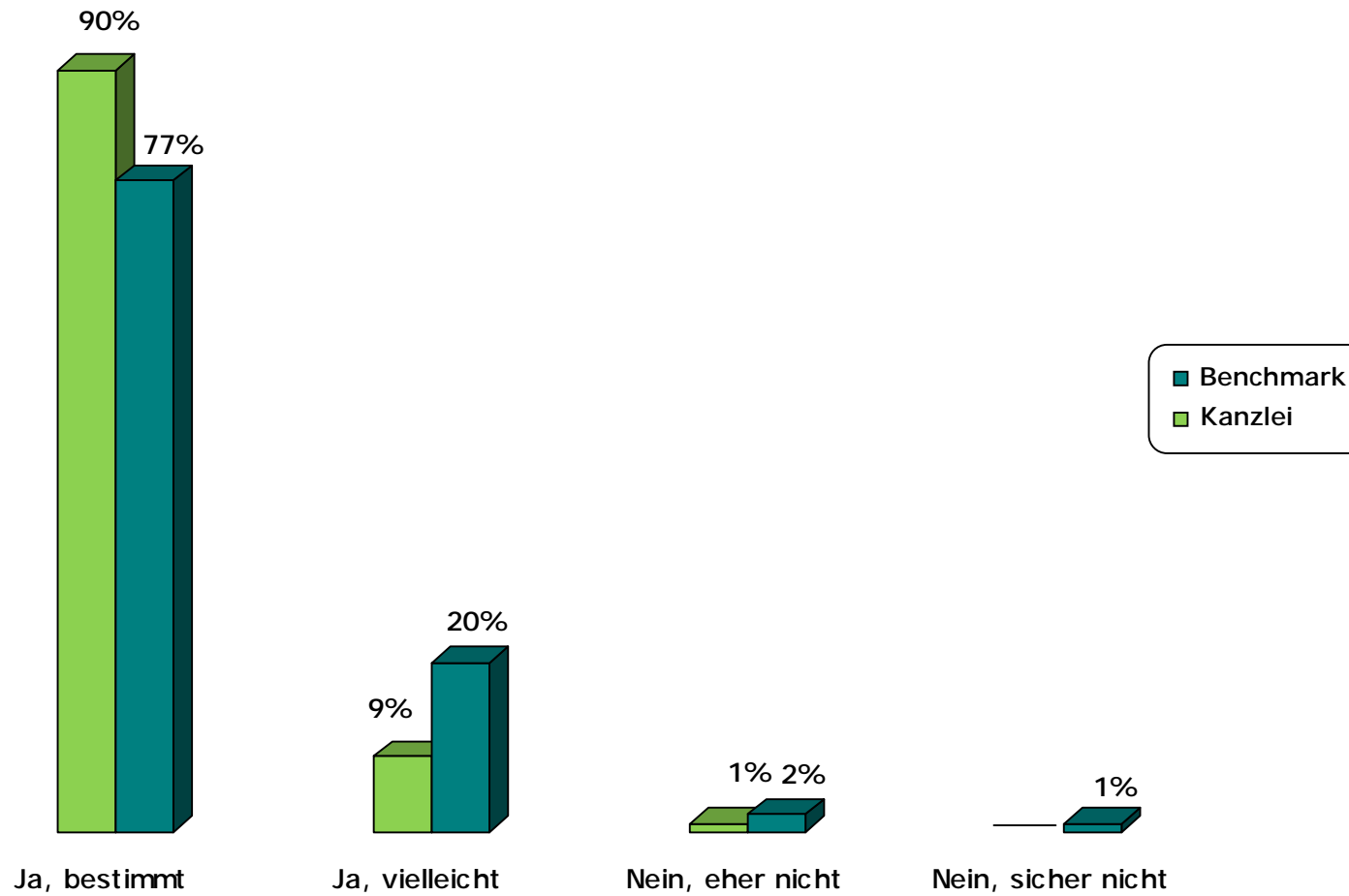
Basis: 17

Gesamtzufriedenheit mit der Kanzlei



Basis: 96

Weiterempfehlungsbereitschaft



Basis: 96

Was gefällt an der Kanzlei besonders gut

Beispiele:

- n Guter Service und Beratung; menschlich, sympathisch und kompetent
- n Immer ansprechbar, sehr guter persönlicher Kontakt
- n Sehr freundliche, zuvorkommende und kompetente Mitarbeiter
- n Verlässlichkeit, Freundlichkeit, Mitdenken

Beispiele:

- n Besseres Preis-Leistungsverhältnis! Paketpreise für Kunden, die zahlreiche Dienstleistungen nutzen (Rabatte)
- n Mehr Eigeninitiative und Vorabinfos um unternehmerisch früher planen und steuern zu können
- n Rechtzeitige Rückmeldung vor Einreichung von Unterlagen beim Finanzamt falls Unterlagen fehlen (Plausibilitätsprüfung)